

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO BENDRAJAME PAGALBOS CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Bendrajame pagalbos centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Bendrajame pagalbos centre (toliau – Centras) (išskyrus pagalbos skambučių aptarnavimą).

2. Aptarnaujant asmenis, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

3. Už šio Aprašo nuostatų įgyvendinimą atsako Centro viršininkas.

4. Taisyklėse vartojamos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779; 2012, Nr. 88-4585), 5 punkte nustatytos sąvokos.

5. Centro valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008; 2012, Nr. 51-2529) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar kito darbuotojo. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo funkcijos turi būti pavedamos kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

7. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Centro viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Centro viršininko nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį įpareigas paskyręs institucijos vadovas.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras neįgaliotas spręsti pateiktame prašyme išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui nurodžius grąžinimo priežastis.

9. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja Centras, jeigu jis yra pirmasis adresatas. Tokiu atveju kitos institucijos privalo be atskiro Centro prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

10. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas

nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

11. Centre asmenims prieinamoje vietoje ir Centro interneto svetainėje turi būti paskelbta asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai arba valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

13. Atvykę į Centrą asmenys aptarnaujami Centro Organizaciniame skyriuje ir teritoriniuose padaliniuose.

14. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Asmens pageidavimu jo priėmimas Centre ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus suderintam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

16. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Centras arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

17. Asmenų prašymai turi būti:

17.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

18. Kai asmens prašymą Centrai paduoda asmens atstovas, jis Centrai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 17 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 17.1 ir 17.2 punktų reikalavimus.

19. Kai prašymą Centrai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

20. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą organizuoja Centras. Pareiškėjui atsakoma lietuvių kalba.

21. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

22. Asmens prašymas, pateiktas Centrai elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

23. Elektroniniu būdu Centrai pateiktas prašymas sudaromas taip, kad galima būtų:

- 23.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
- 23.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 23.3. atpažinti prašymo turinį;
- 23.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį (rekomenduojama prašymus pasirašyti ADOC formatu).

III. PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS APIE CENTRO ADMINISTRUOJAMUS PAGALBOS SKAMBUČIUS PATEIKIMAS

24. Pareiškėjas (fizinis asmuo, duomenų subjektas), norėdamas gauti informaciją (duomenis apie skambučius Centro administruojamais pagalbos numeriais) **apie save**, privalo pateikti:

- 24.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (su asmens kodu).
- 24.2. prašymą, kuriame nurodo:
 - 24.2.1. vardą, pavardę;
 - 24.2.2. gyvenamąją vietą;
 - 24.2.3. telefono numerį (-ius), iš kurio (-ių) skambino Centro administruojamais trumpaisiais pagalbos numeriais;
 - 24.2.4. kokią informaciją pageidauja gauti;
 - 24.2.5. duomenis ryšiui palaikyti.
- 24.3. dokumentą, patvirtinantį, kad pareiškėjas yra prašyme nurodyto telefono numerio (-ių) teisėtas naudotojas (pvz., abonento ir mobiliojo ryšio operatoriaus viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį).

24.4. norėdami gauti pokalbių įrašus – skaitmeninę laikmeną.

25. Asmens (duomenų subjekto) atstovas, norėdamas gauti informaciją (duomenis apie skambučius Centro administruojamais pagalbos numeriais) apie atstovaujамąjį asmenį (duomenų subjektą), privalo pateikti:

- 25.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 25.2. atstovavimą patvirtinantį dokumentą, kuriame turi būti nurodyta kokį veiksma arba veiksmus gali atlikti atstovas atstovaujamojo vardu.
- 25.3. prašymą, kuriame nurodo:
 - 25.3.1. kokią informaciją apie atstovaujамąjį asmenį (duomenų subjektą) pageidauja gauti;
 - 25.3.2. atstovaujamojo asmens (duomenų subjekto) vardą, pavardę;
 - 25.3.3. atstovaujamojo asmens (duomenų subjekto) asmens kodą;
 - 25.3.4. atstovaujamojo asmens (duomenų subjekto) gyvenamąją vietą;
 - 25.3.5. telefono numerį (-ius), iš kurio (-ių) jo atstovaujamas asmuo (duomenų subjektas) skambino Centro administruojamais pagalbos numeriais;
 - 25.3.6. duomenis ryšiui palaikyti.
- 25.4. dokumentą patvirtinantį, kad jo atstovaujamas asmuo (duomenų subjektas) yra prašyme nurodyto telefono numerio (-ių) teisėtas naudotojas (pvz., abonento ir mobiliojo ryšio operatoriaus viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį).

25.5. norėdami gauti pokalbių įrašus – skaitmeninę laikmeną.

26. Pareiškėjas (fizinis, juridinis asmuo) norėdamas gauti informaciją (duomenis apie skambučius Centro administruojamais pagalbos numeriais) apie kitą asmenį (duomenų subjektą) privalo pateikti:

- 26.1. asmens (duomenų subjekto) raštišką sutikimą, kuris turi atitikti šiuos reikalavimus:
 - 26.1.1. sutikime turi būti aiškiai ir nedviprasmiškai išreikšta asmens (duomenų subjekto) valia jam žinomu tikslu teikti konkrečius duomenis jo nurodytam asmeniui;
 - 26.1.2. turi būti galimybė įsitikinti sutikimą išreiškusio asmens tapatybę.
- 26.2. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (fizinis asmuo).
- 26.3. prašymą, kuriame nurodo:
 - 26.3.1. duomenų gavimo teisinį pagrindą;
 - 26.3.2. kokią informaciją apie asmenį (duomenų subjektą) pageidauja gauti;
 - 26.3.3. asmens (duomenų subjekto) vardą, pavardę;

- 26.3.4. asmens (duomenų subjekto) asmens kodą;
- 26.3.5. asmens (duomenų subjekto) gyvenamąją vietą;
- 26.3.6. telefono numerį (-ius), iš kurio (-ių) asmuo (duomenų subjektas) skambino Centro administruojamais pagalbos numeriais;
- 26.3.7. duomenų naudojimo tikslą;
- 26.3.8. duomenis ryšiui palaikyti.
- 26.4. dokumentą patvirtinantį, kad asmuo (duomenų subjektas) yra prašyme nurodyto telefono numerio (-ių) teisėtas naudotojas (pvz., abonto ir mobiliojo ryšio operatoriaus viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį).
- 26.5. norėdami gauti pokalbių įrašus - skaitmeninę laikmeną.
- 27. Kai prašymas suteikti informaciją yra siunčiamas paštu būtina pridėti notaro patvirtintą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

IV. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Asmenų prašymai Centre priimami Centro darbo laiku ir dvi papildomas valandas per savaitę kiekvieną antradienį pasibaigus Centro darbo dienos laikui – nuo 16.30 val. iki 18.30 val.

29. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį turi būti užregistruoti atitinkamame dokumentų registre ir tvarkomi pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011, Nr. 88-4230; 2012, Nr. 72-3768). Ant prašymo turi būti dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris.

30. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami institucijoje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 (Žin., 2012, Nr. 3-104; 79-4132).

31. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per 10 darbo dienų terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 8 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiūsti prašymą gavimo Centre.

32. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre.

33. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre, Centro viršininkas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 32 punkte nustatyto termino pabaigos, prašymą nagrinėjantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

34. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 17.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo kopiją.

35. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 17.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Centro viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

36. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 23.1–23.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

37. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 23.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Centro viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

V. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

38. Asmenų prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš kitų Centro padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna Centras, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

39. Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

39.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Centras gali gauti iš savo padalinių, kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras pats negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

39.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Centro viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

39.3. perduoda prašymus juos nagrinėti rezoliucija paskirtiems valstybės tarnautojams ir darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją ar darbuotoją;

39.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

39.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

39.6. konsultuoja, teikia informaciją asmeniui. Tais atvejais, kai darbuotojas pagal kompetenciją negali atsakyti į atvykusio asmens klausimus, iškviečia kompetentingą darbuotoją išaiškinti asmeniui rūpimą klausimą;

39.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

39.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Centro viršininko pavedimus.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

40. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

41. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre.

42. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

42.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

43. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

44. Centras, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

45. Asmuo, nesutinkantis su Centro pateiktu atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė

procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų ir darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

46. Centro valstybės tarnautojų ir darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

- 46.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;
 - 46.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;
 - 46.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo.
47. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:
- 47.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
 - 47.2. prisistatyti skambinančiajam;
 - 47.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
 - 47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 47.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
 - 47.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Centro viršininkas privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

- 48.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;
 - 48.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
 - 48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 48.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 48.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 48.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus;
 - 48.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
-